

ANALISIS KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR

Salmawati¹, Risma Niswaty², Haedar Akib²

ABSTRAK

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Subjek dalam penelitian ini yaitu seluruh kepala seksi bidang administrasi, staf bidang administrasi serta warga pengguna jasa layanan. Alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara, pedoman observasi dan dokumentasi. Analisis data dengan menggunakan deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: pelayanan publik yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Makassar secara umum telah berjalan dengan cukup baik mulai dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai, prosedur (mekanisme) pelayanan yang dilakukan oleh pegawai, dan manajemen pelayanan yang dapat dilaksanakan dengan baik. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yaitu faktor pendukung antara lain; tersedianya anggaran yang memadai, Adanya komitmen pemerintah (Pemda) yang kuat dalam mendukung terlaksananya pelayanan yang baik, adanya Sumber Daya Manusia yang memadai, dan Kebijakan peraturan daerah sebagai acuan pelayanan publik. Faktor penghambat antara lain; Kurangnya sarana dan prasarana, Adanya kebiasaan masyarakat yang menggandakan KK dan KTP, penggunaan calo serta pungutan liar (Faktor budaya), Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya KK dan KTP, dan Kurangnya kedisiplinan pegawai (Aparat)

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi

PENDAHULUAN

Isu tentang *Good Governance* menjadi tema yang penting dalam perkembangan Administrasi Publik di Indonesia. Hal ini mendorong pemerintah melakukan reformasi disegala bidang terutama pada tataran pemerintahan baik pada level birokrasi maupun legislatif. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan

dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*good performance*) dalam pemerintahan. Tujuan pelayanan publik didukung dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang pemerintahan daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks otonomi daerah diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas publik dan administrasi publik.

Ada tiga pilar penyangga untuk menciptakan *good governance*, yaitu: lembaga-lembaga negara, masyarakat sipil, dan pasar atau dunia usaha. Lembaga-lembaga negara dalam hal ini memegang peranan sangat penting mengingat. Terutama pemerintah sebagai *leading sector* sebagai pembuat kebijakan dan pelaksanaannya yang dalam banyak hal berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, Pemerintah dituntut untuk melakukan kinerja secara profesional. Dan lembaga legislatif dalam hal ini dapat berperan dalam konteks pelaksanaan fungsi-fungsi utama lembaga legislatif di atas agar tidak terjadi penyelewengan kekuasaan¹.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai antara hasil dan harapan. Semua orang akan mengatakan bahwa pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang efektif dan efisien. Timbul permasalahan dalam pelayanan yang disebabkan oleh individu atau pelaku pelayanan dan yang dilayani seperti ketidakjelasan komunikasi. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan aturan yang sudah ditetapkan

dalam pelayanan untuk menyejahterakan masyarakat.

Pelayanan yang baik sangat didambakan oleh semua penyelenggara administrasi atau administrator karena pekerjaan yang membutuhkan ketepatan waktu, kejelasan kerja, keterbukaan dan kesederhanaan agar mereka yang dilayani menjadi puas. Harapan seperti ini tentunya akan mengarah kepada pelayanan publik yang baik, namun demikian pelaksanaan pelayanan yang baik hingga saat ini menjadi pekerjaan yang rumit bahkan terjadi penundaan pekerjaan yang menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan birokrasi publik di daerah masih rendah, praktik KKN dalam pemerintahan dan dalam pelayanan publik masih terus berlangsung, bahkan dengan skala dan pelaku yang semakin meluas, keinginan masyarakat untuk menikmati pelayanan publik yang efisien, responsif, akurat masih amat jauh dari realitas².

Rendahnya kualitas pelayanan publik, mengakibatkan masyarakat sebagai pengguna jasa harus membayar biaya yang mahal (*high cost economy*) untuk pelayanan

¹Thoha, Miftah. *Birokrasi Pemerintah dan Kekuasaan di Indonesia*. Cetakan I. 2012. Yogyakarta, Hal 78.

²Dwiyanto Agus, Partini, Ratminto, Wicaksono Bambang, Tamtari Wini, Kusumasari Bevaola, dan Nuh Muhamad. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK), 2002. Yogyakarta.

pablik. Ketidakpastian (*uncertainty*) waktu, dan ketidakpastian biaya membuat masyarakat malas dan jengkel berhubungan dengan birokrasi. Pelayanan pablik di Indonesia sering identik dengan pelayanan yang “*high-cost economy*”. World Bank memberikan stigma bahwa layanan pablik di Indonesia sulit diakses oleh orang miskin, dan menjadi pemicu ekonomi biaya tinggi (*high costeconomy*) yang membebani masyarakat (pablik)³.

Permasalahan dan krisis kepercayaan terhadap birokrasi membuat pemerintah Indonesia membuat kebijakan untuk memperbaiki kinerja birokrasi dan mengembalikan kepercayaan pablik terhadap birokrasi di Indonesia dengan melakukan reformasi birokrasi baik di tingkat pusat dan daerah, dorongan-dorongan untuk mereformasi birokrasi di Indonesia juga di pengaruhi oleh gerakan reformasi sektor pablik yang dilakukan oleh Inggris dan Amerika Serikat

Tuntutan atas perbaikan kinerja para pemangku jabatan dalam struktur pemerintahan merupakan suatu keharusan, sebab terdapat fakta bahwa kualitas pelayanan di Indonesia masih sangat buruk

yang membutuhkan itikad baik (*GoodWill*) dari para stake holders. Buruknya kinerja birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan pablik, dapat terlihat dari masih tingginya jumlah kasus pelayanan yang marak terjadi di Indonesia.

Secara umum kinerja birokrasi di Indonesia dalam menjalankan fungsi pelayanan pablik, masih jauh dari harapan bagi terwujudnya birokrasi yang responsif, efisien dan akuntabel. Luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa pablik yang dikelola oleh pemerintah hampir meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat. Akibat luasnya lingkup pelayanan pablik yang dikelola oleh pemerintah tersebut hendaknya diikuti pula dengan kualitas pelayanan yang baik⁴.

Di Kota Makassar, kasus pelayanan pablik yang menduduki tempat teratas adalah pelayanan KTP dan Kartu keluarga(KK)⁵. Kemudian berdasarkan hasil survei terhadap masyarakat yang menggunakan layanan pablik yang dikeluarkan oleh Inspektorat Daerah Kota Makassar terdapat fakta bahwa pelayanan KTP menempati persentase tertinggi dalam

³World Development Report, 2015. <http://www.okezone.id/2017/05/4-pelayanan-publik-.html>8/4/18. Pukul.21.33 WITA

⁴Tjokrowinoto, Moeljarto. Birokrasi dalam Polemik. Cetakan III. 2011. Yogyakarta. Hal 4

⁵Indonesian Corrupt Watch. 2016. Laporan Pelayanan Publik Instansi Pemerintah Sulawesi Selatan. .

hal ketidakpuasan masyarakat⁶. Hal ini menunjukkan buruknya kinerja birokrasi dalam melaksanakan pelayanan umum bagi masyarakat. Kondisi ini memberikan indikasi bahwa harapan reformasi akan dapat memenuhi tuntutan masyarakat terutama berkaitan dengan perbaikan kualitas layanan publik dari birokrasi masih jauh dari kenyataan.

Sebagai tindak lanjut dari adanya kebijakan tersebut, Pemerintah Kota Makassar mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang pembentukan struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Makassar⁷. Salah satu dinas yang dibentuk tersebut diantaranya adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang susunan organisasi dan tata kerjanya tentang Uraian Tugas pokok dan fungsi dinas daerah Kota Makassar, bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah

Dinas kependudukan dan catatan sipil adalah penyelenggara pemerintahan di daerah tugas dan tanggung jawab yang sama dengan provinsi, atau gubernur, namun dalam wilayah yang terbatas. Ada beberapa jenis layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil guna menunjang kinerja pelayanan publik. Layanan tersebut tidak hanya pelayanan KTP dan KK saja namun masih ada layanan terkait agar masyarakat semakin di mudahkan untuk mendapatkan akses pengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pembuatan Kartu Keluarga, Akta kelahiran, Catatan Sipil dan Kartu Kependudukan, yang menunjang pelayanan pemerintahan daerah.

Proses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut masih menemui permasalahan-permasalahan dalam penerapannya. Hal tersebut dapat dilihat dari keluhan warga masyarakat mengenai berbelit-belitnya prosedur layanan dan persyaratan yang tidak jelas dalam pengurusan surat-surat. Kasus pelayanan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota

⁶TribuntimurNews.2004.
<http://www.tribuntimur.id/2017/05/4-pelayanan-publik-.html> 8/4/18. Pukul.20.41 WITA

⁷Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Makassar

Makassar, menarik dikaji terutama yang berkaitan dengan pelayanan, Responsif, Tanggung Jawab, Kecakapan, Kecakapan, Komunikatif, Keamanan, dan Pemahaman dalam birokrasi daerah (lokal). Disamping itu pula pelayanan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran ini merupakan kebutuhan seluruh masyarakat untuk melanjutkan pendidikan anaknya serta di gunakan sebagai identitas diri. Setiap orang harus memiliki identitas diri yang lengkap karena merupakan dokumen terpenting yang menjadi bukti pengakuan legal kewarganegaraan seseorang. Setiap orang harus mempunyai identitas sebagai jaminan atas kedudukan dan status hukum seseorang dalam negara.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah Kinerja Pelayanan Administrasi Pada Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Makassar dengan tujuan mengetahui kinerja pelayanan administrasi pada Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Makassar serta factor-faktor yang memengaruhinya.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja

Kinerja pegawai adalah pelaksanaan pekerjaan oleh pegawai atau anggota organisasi baik secara individual atau kelompok. Pekerjaan ini bukan berarti hanya dilihat atau dinilai fisiknya, tetapi meliputi berbagai hal seperti; kemampuan kerja, disiplin, hubungan kerja, prakarsa, kepemimpinan, dan hal-hal yang khusus sesuai dengan bidang dan level pekerjaan yang dijabatinya.⁸

Anwar menyatakan bahwa faktor mempengaruhi kinerja seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja yaitu 1) Motivasi, motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. 2) Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.⁹

Pelayanan

Kotler dalam Sinambela mengemukakan bahwa pelayanan sebagai kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait

⁸Hasibuan, Malayu S.P. Kinerja Pegawai. 2006. Jakarta. Hal 23

⁹Op.cit. Hal 32

pada kesatuan produk secara fisik¹⁰. Menurut Supriyono dalam Hasibuan menjelaskan pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan¹¹. Sementara itu, Albrect dalam Sedarmayanti mengemukakan pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi total menjadikan kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis¹².

Pelayanan Publik

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintahan, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas

pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, yakni: “1) Sederhana, 2) Partisipatif, 3) Akuntabel, 4) Berkelanjutan’ 5) Transparansi dan 6) Keadilan.”¹³

Konsep Pegawai

Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah salah satu jenis Kepegawaian Negeri di samping anggota TNI dan Anggota POLRI

¹⁰Sinambela, Lijan, Poltak, dkk, Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. 2006. Jakarta hal 76

¹¹Op.cit Hal 88

¹²Sedarmayanti. Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Sipil. 2007. Bandung. Hal 19

¹³Peraturan MENPAN Nomor. 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik

(UU No.5 Tahun 2014). Pengertian pegawai negeri adalah warga negara RI yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku¹⁴.

Tugas kepegawaian harus sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan pemerintah serta bertanggung jawab atas tugas yang telah diberikan oleh pihak pemerintah. Adapun pelayanan yang diberikan oleh PNS yaitu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, seseorang yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dengan tidak kasat mata dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta untuk mencapai standar dan aturan yang ditetapkan bersama.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian ini dilakukan hanya bersifat deskriptif yang memberikan gambaran tentang permasalahan yang

akan diteliti dalam bentuk kalimat deskripsi.

Pendekatan ini digunakan karena sesuai dengan objek dan pokok permasalahan yang akan diteliti, yang memerlukan suatu pengamatan dan pemahaman yang cermat serta seksama terhadap objek penelitian.

Lokasi penelitian ini di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Lokasi ini dipilih selain karena peneliti menemukan permasalahan tentang pelayanan pembentukan koperasi saat sedang melakukan Praktek Perkantoran di Instansi tersebut.

Data yang diperoleh melalui wawancara langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat oleh peneliti dari kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Jumlah informan sebanyak 5 orang dengan rincian kepala seksi bidang administrasi dan 3 orang staf bidang administrasi serta warga pengguna jasa layanan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik kuesioner, observasi, telaah dokumen dan dokumentasi. Pengumpulan data pada penelitian kualitatif dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu: 1) Tahap Eksplorasi, 2) Tahap Eksplorasi terfokus, 3) Tahap pengumpulan data, dan 4) Tahap konfirmasi

¹⁴UU. No 5 Tahun 2014 tentang Pegawai Negeri Sipil.

data.¹⁵. Adapun teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara deskriptif analisis. Aktivitas dalam analisis data, yaitu: pengumpulan data (*data collection*) condensasi data, *data display*, dan *conclusion drawing/ verivication*.¹⁶

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja merupakan *out come* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau suatu kegiatan selama suatu periode waktu tertentu. Hasil yang dicapai merupakan kegiatan yang dilakukan selama kurun waktu tertentu dalam instansi organisasi. Kinerja organisasi merupakan bentuk wujud kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pegawai-pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya demi tercapainya tujuan organisasi. Indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam upaya meningkatkan pelayanan pablik

Jamaluddin, Rudi Salam, Harisman Yunus dan Haedar Akib mengemukakan pelayanan pegwai dapat dilihat pada konsep system pelayanan yang dilakukan oleh

pegawai dinas pendudukan dan catatan sipil. Konsep pelayanan dapat nilai dari produktivitas pegawai. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dengan output. Produktivitas juga merupakan ukuran seberapa besar pelayanan pablik itu memilikihasil yang diharapkan. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dapat dikatakan sudah baik ini dibuktikan dengan pencetakan dokumen yang telah memenhi target. Tentu hal ini merupakan peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya.

Selain itu bagaimana pegawai memanfaatkan waktu kerja yang ada untuk menyelesaikan pekerjaannya juga bisa mempengaruhi produktivitas kerja. Seperti pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, mereka memanfaatkan waktu kerja yang ada sebaik mungkin. Dan juga ada beberapa faktor yang mempengaruhi produktivitas kinerja diantaranya adalah : Sikap kerja dan tingkat keterampilan pegawai. Hal ini menyangkut tentang seberapa jauh dia mengetahui bidang pekerjaannya dan apakah dia menyenangi pekerjaannya. Seperti halnya di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Makassar bisa dikatakan sudah baik, karena mereka semua sudah dengan jelas

¹⁵Op.cit. 169.

¹⁶Sugiyono.Op.cit. p.246

mengetahui bidangnya dan mengetahui Tupoksi masing-masing.

Sesuai dengan Laporan ICW yang menunjukkan bahwa secara umum kinerja birokrasi di Indonesia dalam menjalankan fungsi pelayanan publik, masih jauh dari harapan bagi terwujudnya birokrasi yang responsif, efisien dan akuntabel. Luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola oleh pemerintah hampir meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat. Akibat luasnya lingkup pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah tersebut hendaknya diikuti pula dengan kualitas pelayanan yang baik

Kondisi lingkungan kerja dan hubungan kerja diantara pegawai. Hal ini bisa mempengaruhi karena dalam menyelesaikan pekerjaan harus di dukung oleh kondisi lingkungan kerja dan hubungan kerja yang baik. Seperti di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Makassar, mereka mempunyai lingkungan kerja yang bagus serta hubungan kerja yang solid dalam menyelesaikan pekerjaan.

Kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik di lingkungan Duscapil Kota Makassar. Banyak pandangan negatif terhadap kualitas layanan publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat

terhadap layanan tersebut. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar kualitas layanan bisa dikatakan sudah baik. Dilihat dari proses pelayanannya yang sudah terstruktur dan tidak berbelit-belit. Hal lainnya juga dibuktikan dari tingkat kepuasan dari masyarakat yang baik. Namun jika dari sarana dan prasarana, dibutuhkan perbaikan dan penambahan sarana prasarana untuk lebih menunjang pelayanan.

Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat Agus, dkk yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik sangat didambakan oleh semua penyelenggara administrasi atau administrator karena pekerjaan yang membutuhkan ketepatan waktu, kejelasan kerja, keterbukaan dan kesederhanaan agar mereka yang dilayani menjadi puas. Harapan seperti ini tentunya akan mengarah kepada pelayanan publik yang baik, namun demikian pelaksanaan pelayanan yang baik hingga saat ini menjadi pekerjaan yang rumit bahkan terjadi penundaan pekerjaan yang menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan birokrasi publik di daerah masih rendah, praktik KKN dalam pemerintahan dan dalam pelayanan publik masih terus berlangsung, bahkan dengan skala dan

pelaku yang semakin meluas, keinginan masyarakat untuk menikmati pelayanan publik yang efisien, responsif, akuntabel masih amat jauh dari realitas

Tanggapan masyarakat terhadap pelayanan publik juga menjadi acuan dalam kinerja pegawai. Respon yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan yang sebagian besar sudah memberikan respon positif sehingga bisa dikatakan bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan sudah berjalan baik. Namun, ada sebagian masyarakat yang belum puas dengan pelayanan yang ada, ini dikarenakan ada beberapa syarat yang dirasa berat oleh masyarakat seperti perlu adanya keputusan pengadilan dalam pengangkatan anak. Dan juga Keterbatasan informasi tentang syarat-syarat pengurusan dokumen kependudukan terutama masyarakat yang berada di kepulauan, sehingga ada masyarakat yang harus balik dengan tangan kosong karena keterbatasan informasi tersebut menyebabkan masyarakat tidak bisa mengurus dokumen kependudukan dikarenakan berkas yang tidak lengkap. Selain itu, Hal ini juga menyebabkan sebagian berkas-berkas yang sudah terlanjur dimasukkan namun harus dipending di bagian *back office* karena

berkas yang dimasukkan tidak lengkap. Jika berkasnya dipending masyarakat tidak bisa mengetahuinya dengan cepat, selama ini masyarakat hanya dapat mengetahuinya pada saat mereka kembali untuk pengambilan berkas 1 minggu kemudian. Tidak hanya itu, masalah lain yang juga dihadapi adalah ada sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan yang membutuhkan pengadaan dan perbaikan seperti penambahan kursi ruang tunggu di loket pengambil, perbaikan AC di loket pengambilan, Penambahan alat untuk pencetakan E-KTP karena saat ini alat yang tersedia di loket pemasukkan berkas hanya 1, dan lain-lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa pelayanan publik khususnya pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Makassar secara umum telah berjalan dengan cukup baik dengan berbagai kekurangan yang juga perlu diperbaiki. Secara keseluruhan Pelayanan, Prosedur pelayanan, dan Manajemen pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik. Adapun faktor–

faktor yang mempengaruhi pelayanan publik khususnya pelayanan KK dan KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yaitu faktor pendukung antara lain; tersedianya anggaran yang memadai, Adanya komitmen pemerintah (Pemda) yang kuat dalam mendukung terlaksananya pelayanan yang baik, adanya Sumber Daya Manusia yang memadai, dan Kebijakan peraturan daerah sebagai acuan pelayanan publik. Faktor penghambat antara lain; Kurangnya sarana dan prasarana, Adanya kebiasaan masyarakat yang menggandakan KK dan KTP, penggunaan calo serta pungutan liar (Faktor budaya), Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya KK dan KTP, dan Kurangnya kedisiplinan pegawai (Aparat).

DAFTAR PUSTAKA

- Akib, Haedar. 2005. *Kreativitas Dalam Organisasi*, Ringkasan Disertasi Ilmu Administrasi FISIP Universitas Indonesia.
- _____. 2012. *Transformasi Kepemimpinan Publik pada Era Globalisasi*. Orasi Ilmiah Disampaikan pada Wisuda Sarjana Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Yayasan Pendidikan Islam Biak
- Anwar, Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung. PT. Refika Aditama
- Dwiyanto Agus, Partini, Ratminto, Wicaksono Bambang, Tamtiari Wini, Kusumasari Bevaola, dan Nuh Muhamad, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK), UGM., Yogyakarta.
- Gomes, Faustino, Cordozo. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hartami. 2015. *Badan Layanan Umum: Dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta: Bunga Rampai
- Hasibuan, Malayu S.P. 2006. *Kinerja Pegawai*. Jakarta: Gramedia
- Jamaluddin, Rudi Salam, Harisman Yunus dan Haedar Akib. 2017. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Administrasi Perkantoran*. Makassar. Volume 4 Nomor 1
- Miles, M.B., Huberman, A.M., dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Nitisemito, Alex S. 2002. *Manajemen Personalia Dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Robbins, S.P. 2001. *Organizational Behavior (9th ed)*. USA: Prentice-Hall International Edition.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Sipil*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Sinambela, Lijan, Poltak, dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian: Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.

Sulistio, Budi dan Budi, Waspa Kusuma.2009 *.Birokrasi Publik (perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. Bandar Lampung: CV. Badranaya.

Thoha, Miftah. 2012. *Birokrasi Pemerintah dan Kekuasaan di Indonesia*. Cetakan I. Yogyakarta: Thafa Media.

<http://www.okezone.id/2017/05/4-pelayanan-publik-.html8/4/18>.

Pukul.21.33 WITA

Keputusan MENPAN No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Keputusan MENPAN No. 58 Tahun 2002 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Cita Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan.

Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Makassar

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 Tentang Petunjuk Teknis Penataan Organisasi Perangkat Daerah

UU No. 32 Tahun 2004 tentang fungsi pemerintah daerah.

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik..